



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LAGARTO
Avenida Brasília, S/N - Bairro Santa Terezinha
Lagarto-SE, CEP 49400-000
- <https://hul.hubrasil.gov.br>

Termo de Referência - SEI

Processo nº 23817.005813/2026-34

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Este Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), nas modalidades Local (fixo-fixo e fixo-móvel) e Longa Distância Nacional - LDN (fixo-fixo e fixo-móvel), incluindo a disponibilização de 01 (um) entroncamento digital SIP com 60 (sessenta) canais simultâneos, fornecimento de 300 (trezentos) ramais de Discagem Direta a Ramal (DDR) e serviço de Origem Verificada (Identificação de Chamadas Autenticada), visando atender às necessidades assistenciais e administrativas do Hospital Universitário Monsenhor João Batista de Carvalho Daltro - Hospital Universitário de Lagarto (HUL-UFS/HU Brasil), situado na Avenida Brasília, s/n, Bairro Santa Terezinha, Lagarto/SE, conforme condições e especificações estabelecidas neste instrumento.

1.2. Caso haja divergência entre os descritivos dos itens neste Termo de Referência e Anexos e no Portal de Compras do Governo Federal, prevalecerá o descritivo constante no Termo de Referência e Anexos.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. O Hospital Universitário de Lagarto (HUL-UFS) é um hospital Porta Aberta de média e alta complexidade que oferece serviço de assistência especializada, assim como desempenha papel central na rede de atenção à saúde, prestando atendimento ambulatorial e hospitalar não apenas à população de Lagarto, mas também aos municípios limítrofes e regiões adjacentes, configurando-se como referência interestadual, integrando ensino de excelência universitária, pesquisa, extensão e inovação, contribuindo na formação de profissionais para o Sistema Único de Saúde (SUS).

2.2. A presente contratação justifica-se pela necessidade do Hospital Universitário Monsenhor João Batista de Carvalho Daltro (HUL/HU BRASIL) obter sua independência telefônica, visando a uma gestão autônoma e eficiente de suas comunicações. O Serviço de Telefonia Fixo Comutado (STFC) é elemento essencial e ininterrupto, fundamental para garantir o fluxo dinâmico e deliberações em tempo real nas atividades assistenciais, administrativas e de ensino da instituição. Além de se consolidar como um instrumento indispensável para o provimento da comunicação interna, a telefonia fixa viabiliza o contato direto e imediato com usuários, pacientes e demais agentes externos. Trata-se, portanto, de um serviço de natureza continuada, cuja interrupção comprometeria diretamente a capacidade operacional e a qualidade dos serviços prestados pelo hospital, razão pela qual não pode ficar desamparado de cobertura contratual, nos termos do art. 191, inciso I, do RCC 3.0, tendo em vista tratar-se de fornecimento essencial e permanente ao funcionamento do hospital.

2.3. A não realização da contratação poderá comprometer a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, gerar impactos negativos no atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e dificultar o cumprimento dos protocolos assistenciais, metas pactuadas e compromissos assumidos junto aos gestores de saúde.

2.4. A contratação proposta foi incluída aos objetivos institucionais da HU BRASIL, ao planejamento anual da unidade e às necessidades da área demandante, contribuindo para a adequada aplicação dos recursos públicos e para a manutenção da capacidade operacional da unidade.

2.5. Atualmente o hospital possui cerca de 110 ramais de telefonia convencional, cedidos e geridos através do contrato da Universidade Federal do Estado de Sergipe (UFS), não havendo contratação própria para este serviço ou mesmo ingerência do HUL/HU BRASIL na sua execução. A aquisição pretendida decorre da inexistência de uma Solução de Telefonia Corporativa própria do HUL/HU BRASIL face à sinalização de substituição e desativação gradual dos serviços hoje sob contratação da Universidade.

2.6. Deste modo, visando o atendimento ao princípio da economicidade, foi realizada análise comparativa nos autos do processo administrativo nº 23817.004728/2026-59 entre os modelos de "Plano Ilimitado" e "Tarifação por Minutos". A análise técnica do perfil histórico de consumo desta Unidade demonstrou que o volume de tráfego de chamadas não atinge o patamar que justificaria o custo fixo elevado de um plano ilimitado, conforme estudo técnico constante do processo administrativo nº 23817.004728/2026-59

2.7. Assim, a opção pela tarifação por minutos revela-se a mais vantajosa para a Administração Pública, pois permite que o pagamento seja realizado estritamente sobre o serviço efetivamente utilizado, evitando o pagamento de franquias ociosas e garantindo uma melhor gestão dos recursos orçamentários.

3. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.1. Pretende-se com a presente contratação a obtenção dos seguintes benefícios e resultados: a) Comunicação por voz com elevada qualidade técnica; b) Melhoria da comunicação institucional interna e externa; c) Economicidade e otimização dos gastos com o serviço contratado; d) Gestão e fiscalização plena do contrato pela unidade.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. A solução consiste na contratação de operadora de telefonia devidamente outorgada pela ANATEL para prestação de STFC. A infraestrutura deverá suportar o tráfego de voz do hospital, permitindo a comunicação em tempo real indispensável para deliberações assistenciais e administrativas.

4.2. Para isso, faz-se necessária a assinatura de 01 (um) entroncamento digital SIP, desde que seja compatível com a infraestrutura e centrais telefônicas instaladas e disponíveis na CONTRATANTE, com 60 canais simultâneos, fornecimento de 300 ramais DDR (Discagem Direta a Ramal), além de prover, quando disponível tecnicamente e regulamentarmente na área de prestação do serviço, o serviço de Origem Verificada (Identificação de Chamadas Autenticada), que permita ao cidadão/paciente identificar claramente o Hospital como originador da chamada, reduzindo bloqueios por sistemas de filtro de spam e aumentando a efetividade do contato assistencial.

4.3. O quantitativo estimado da contratação para atendimento das necessidades do HUL-UFS está demonstrado na tabela abaixo:

	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE ANUAL
GRUPO 01	1	26115	Ligações locais de telefones fixos (STFC - LOCAL FIXO-FIXO)	Minutos	8.700
	2	26123	Ligações locais de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LOCAL - FIXO - MÓVEL (VC1)	Minutos	33.000
	3	26121	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones fixos - STFC - LDN FIXO-FIXO (Degraus 1 a 4)	Minutos	8.800
	4	26140	Ligações de Longa Distância Nacional de telefones fixos para telefones móveis - STFC - LDN FIXO-MÓVEL (VC2 e VC3)	Minutos	2.800
	5	26085	Taxa de instalação/habilitação de serviço de telefonia STFC	Un	1
	6	27731	Assinatura de entroncamento digital SIP (60 canais) e 300 linhas DDR com o serviço de Origem Verificada (Identificação de Chamadas Autenticada)	Un	12

4.4. Os quantitativos são estimativos, não gerando direito adquirido à remuneração mínima.

4.5. A opção pelo agrupamento dos itens em lote único justifica-se pela **interdependência técnica e operacional** dos serviços de STFC. A contratação segregada da infraestrutura (Tronco SIP e DDRs) e do tráfego de voz (minutos locais e de longa distância) comprometeria a responsabilidade técnica sobre a disponibilidade do sistema, dificultando a gestão de falhas e o faturamento. Ademais, a aglutinação potencializa a **economia de escala**, atraindo operadoras de grande porte com robustez tecnológica necessária para suprir a demanda crítica do HUL-UFS, garantindo menores preços unitários e evitando a fragmentação que desinteressaria o mercado especializado.

5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

5.1. O objeto da aludida contratação, estritamente por suas características tecnológicas, não é passível de divisão, impossibilitando o parcelamento da solução e exigindo a adjudicação por preço global, conforme distribuição descrita na seção 4 deste Termo de Referência.

5.2. O impedimento tecnológico reside no fato de que não é viável que cada item que compõe a solução (diferenciados pelo tipo de ligação e localidade do destinatário) seja fornecido por uma operadora distinta. Tal cenário ensejaria a necessidade de múltiplos entroncamentos digitais SIP, numerações telefônicas totalmente diferentes para cada tipo de ligação e perda difusa de recursos tecnológicos, visto que a infraestrutura física utilizada para originar chamadas locais é exatamente a mesma empregada para longa distância, tornando o parcelamento flagrantemente inviável sob o aspecto técnico.

5.3. Ademais, caso o parcelamento fosse operacionalizado, haveria severo prejuízo ao princípio da economicidade, pois cada fornecedor individual de item desembolsaria custos fixos isolados para manter infraestruturas dedicadas de pessoal e equipamentos que poderiam, conjuntamente, atender à totalidade da demanda da unidade, encarecendo o custo unitário dos serviços e gerando desperdício de recursos públicos.

5.4. Diante da inviabilidade técnica e da iminente perda de economicidade, impõe-se a contratação conjunta de todos os itens, sob pena de não atendimento das necessidades finalísticas do ambiente hospitalar.

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos de Negócio

6.1.1. As instalações das conexões de entrada na unidade hospitalar deverão seguir as orientações do Setor de Infraestrutura Física do HUL, tendo em vista a necessidade de diminuição da poluição visual externa da instituição e restrições de acesso a tais cabamentos;

6.1.2. Garantir performance adequada na telefonia do HUL-UFS, assegurando que a comunicação ocorra sem latências ou falhas, viabilizando maior produtividade e agilidade aos usuários;

6.1.3. Possibilitar que os usuários autorizados do HUL-UFS realizem chamadas locais e de longa distância nacional;

6.1.4. Os serviços de telefonia devem contemplar de forma integrada as modalidades de longa distância;

- 6.1.5. Deve-se assegurar que a solução de telefonia contratada garanta os níveis mínimos de qualidade estabelecidos nas regulamentações vigentes;
- 6.1.6. Não haverá dependência de tecnologias proprietárias ou de determinados fabricantes e equipamentos por parte da solução fornecida;
- 6.1.7. A solução proposta deve ser comum de mercado e apta a ser fornecida por diferentes prestadores de serviço do ramo de telecomunicações;
- 6.1.8. A solução proposta deve possuir a capacidade técnica de suportar, no mínimo, 300 DDR (Discagem Direta por Ramal);
- 6.1.9. A solução deve prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, autenticidade, integridade e confidencialidade;
- 6.1.10. A solução deve disponibilizar o fornecimento de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades local e longa distância nacional (LDN), abrangendo tráfegos do tipo fixo-fixo e fixo-móvel;
- 6.1.11. As faturas/notas fiscais deverão ser disponibilizadas via plataforma web de forma detalhada e com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data de seus respectivos vencimentos;
- 6.1.12. A Nota Fiscal/Fatura deverá conter de forma clara as seguintes informações: a) Descrição detalhada do serviço prestado, contendo o número do circuito, terminal ou número chave do Tronco SIP para o qual o serviço é destinado; b) O valor correspondente da retenção tributária aplicável (Lei nº 9.430/1996); c) O número da fatura e sua respectiva série; d) A data de emissão e a data de vencimento; e) Descontos contratuais aplicados, quando existirem.
- 6.1.13. No relatório detalhado de bilhetagem das ligações deverão constar, para cada chamada realizada: data, tipo da chamada, número individual de origem (ramal), número chamado, horário de início, duração real da chamada, tipo da tarifa aplicada e valor correspondente, bem como a totalização analítica em horas/minutos para cada modalidade de ligação;
- 6.1.14. A configuração das linhas contratadas não deve permitir o recebimento de chamadas telefônicas na modalidade "a cobrar";
- 6.1.15. Deverá existir o serviço de identificação numérica ativado em todos os números de DDR contratados nas chamadas de saída (serviço de identificação do número chamador - CLI);
- 6.1.16. O perfil de tráfego informado na descrição da solução não constitui qualquer compromisso futuro de consumo mínimo obrigatório por parte da CONTRATANTE junto à CONTRATADA, servindo tão somente de subsídio às licitantes para a formulação de suas propostas comerciais;
- 6.1.17. Nos preços unitários das ligações deverão estar incluídas todas as despesas com impostos, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outros custos diretos ou indiretos na planilha de formação de preços;
- 6.1.18. Não serão admitidos custos adicionais de qualquer natureza para instalações, programações ou reprogramações dos equipamentos pertencentes à CONTRATADA que se façam necessários para o pleno funcionamento dos serviços oferecidos;
- 6.1.19. A implantação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer mediante prévio agendamento com a equipe técnica da CONTRATANTE, com o objetivo de reduzir ao mínimo possível o tempo de interrupção das comunicações do hospital;
- 6.1.20. Os equipamentos e materiais complementares necessários para a devida prestação do serviço e conexão física serão disponibilizados pela CONTRATADA em regime de comodato, sem custos adicionais ao hospital;
- 6.1.21. O meio de acesso físico para os serviços de Entroncamento Digital de Voz será obrigatoriamente em meio óptico (fibra óptica), conforme especificações técnicas deste termo.
- 6.1.22. A CONTRATADA deverá executar a portabilidade integral dos números atualmente utilizados pelo HUL-UFS/HU Brasil., sem interrupção significativa dos serviços, observadas as regras da ANATEL e sem custos adicionais.
- 6.2. Requisitos Legais
- 6.2.1. A solução deve estar estritamente aderente à:
- a) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
 - b) Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais);
 - c) Regulamento de Compras e Contratos da HUBRASIL (RCC 3.0);
 - d) Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações) e demais regulamentações expedidas pela ANATEL;
 - e) Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);
 - f) Este Termo de Referência e demais anexos do ato convocatório.
- 6.3. Requisitos de Garantia e Manutenção
- 6.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com tempo máximo de resolução de falhas (SLA) de até 4 (quatro) horas em caso de interrupções no entroncamento digital, troncos SIP ou nos equipamentos de conexão, contadas a partir do registro formal no SAC da operadora, sem prejuízo da aplicação das glosas previstas no IMR. Pelo descumprimento injustificado deste prazo, será aplicada a penalidade de multa prevista no capítulo de sanções deste Termo de Referência. Considera-se chamado crítico aquele definido no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), Anexo I deste Termo de Referência.
- 6.3.2. Deverá ser disponibilizada central de atendimento em território nacional, com horário de atendimento mínimo das 08h às 17h em dias úteis, para esclarecimento de dúvidas e abertura de chamados, por meio de: a) serviço telefônico gratuito (0800 ou congênere); b) correio eletrônico (e-mail); c) portal web dedicado (helpdesk). Caso a natureza da falha exija, o profissional técnico da operadora deverá comparecer presencialmente às dependências do hospital, sem custos adicionais.
- 6.3.3. Eventuais intervenções programadas no serviço que demandem sua indisponibilidade técnica deverão ser previamente agendadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 24h (vinte e quatro horas), devendo ser executadas, obrigatoriamente, em horários de menor impacto operacional para a instituição hospitalar.
- 6.3.4. Disponibilidade dos Serviços: A CONTRATADA deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) para os serviços de Entroncamento SIP, canais de voz, ramais DDR e demais componentes essenciais à prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 6.3.5. Para fins de apuração, a disponibilidade mensal será calculada pela seguinte fórmula:
- $$\text{Disponibilidade (\%)} = [(\text{Tempo Total do Período} - \text{Tempo de Indisponibilidade}) \div \text{Tempo Total do Período}] \times 100$$
- O cálculo será realizado considerando o mês civil.

6.3.6. Considera-se Tempo de Indisponibilidade o período em que houver interrupção total ou degradação severa dos serviços que impeça a realização ou recebimento de chamadas pela CONTRATANTE.

6.3.7. Não serão computados como indisponibilidade:

- a) Interrupções previamente programadas e autorizadas pela CONTRATANTE;
- b) Eventos decorrentes de caso fortuito ou força maior devidamente comprovados;
- c) Indisponibilidades provocadas exclusivamente por falhas na infraestrutura interna da CONTRATANTE.

6.3.8. O descumprimento do índice mínimo de disponibilidade sujeitará a CONTRATADA às glosas previstas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

6.4. Requisitos Temporais

6.4.1. A CONTRATADA deverá entregar os bens e serviços que compõem a solução nos estritos prazos definidos nas cláusulas de execução deste Termo de Referência, cumprindo tempestivamente os cronogramas estabelecidos.

6.5. Requisitos de Segurança e de Segurança da Informação

6.5.1. Os empregados ou prestadores de serviço a serviço da CONTRATADA deverão seguir rigorosamente as normas de controle de acesso físico das dependências da CONTRATANTE, sendo obrigatório o uso visível de crachás de identificação e, quando aplicável, a utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) compatíveis com o ambiente;

6.5.2. O acesso técnico presencial às dependências centrais de tecnologia da CONTRATANTE deve ser solicitado com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas por meio eletrônico, informando a relação nominal e RG dos técnicos, exceto em situações emergenciais de indisponibilidade total dos serviços;

6.5.3. Os profissionais da CONTRATADA deverão manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações corporativas ou fluxos de comunicações dos quais venham a ter conhecimento em razão da instalação, configuração e manutenção dos serviços, respondendo civil e penalmente por qualquer vazamento ou uso indevido.

6.6. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

6.6.1. Durante a prestação dos serviços, os funcionários da CONTRATADA deverão observar a urbanidade, disciplina e os bons costumes nas dependências da instituição, mantendo postura profissional, discrição e zelo pelo patrimônio público;

6.6.2. Cabe à CONTRATADA observar e adotar as previsões regulamentares federais de sustentabilidade vigentes aplicáveis à prestação de serviços de tecnologia;

6.6.3. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, prioritariamente, por meio eletrônico, mitigando o uso e impressão desnecessária de papel;

6.6.4. A CONTRATADA deverá respeitar as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela ABNT aplicáveis ao descarte e destinação final de resíduos sólidos decorrentes de materiais de cabeamento ou eletrônicos;

6.6.5. Atender às diretrizes de sustentabilidade vigentes na Administração Pública Federal, primando pela eficiência no uso de recursos naturais, preferência por materiais de menor impacto ambiental e destinação regular das tecnologias pós-consumo.

6.7. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

6.7.1. A entrega dos serviços de telefonia será fornecida nativamente no padrão SIP ou Entroncamento Digital SIP com roteamento por endereço IP dedicado;

6.7.2. O Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) nas modalidades Local e Longa Distância Nacional deverá ser entregue e centralizado fisicamente na estrutura predial do hospital no município de Lagarto/SE e, se necessário, nas instalações do HUL/HUBrasil, presente na Universidade Federal de Sergipe - Campus Lagarto;

6.7.3. Para os Troncos SIP com IP dedicado, deverão ser observadas as seguintes especificações mínimas:

a) A CONTRATADA deverá fornecer o enlace dedicado em meio óptico até o data center da instituição, garantindo banda bidirecional e simétrica estritamente dedicada para o tráfego simultâneo de 60 canais de voz sem perda de pacotes (banda compatível com 60 chamadas simultâneas);

b) O tráfego de voz se dará por comutação de pacotes, seguindo os padrões das seguintes RFCs internacionais: IP (RFC 0791), TCP (RFC 0793), UDP (RFC 0768), SIP (RFC 3261), SDP (RFC 4566), RTP (RFCs 3550 e 1890) e SRTP (RFC 3711);

c) O áudio trafegado deve suportar nativamente e utilizar prioritariamente os codecs ITU G.729A, ITU G.711 Alaw e ITU G.711 µlaw;

d) A capacidade de vazão do entroncamento fornecido pela operadora deverá apresentar índice de congestionamento próximo a zero, mitigando chamadas perdidas na origem ou recepção.

6.8. Requisitos de Projeto, Implementação e Metodologia de Trabalho

6.8.1. A CONTRATADA deverá promover as adequações lógicas e fornecer as interfaces e acessórios físicos necessários para garantir a perfeita conectividade e entroncamento do Tronco SIP junto ao modelo de PABX/Central Telefônica em operação na CONTRATANTE, sem qualquer ônus financeiro adicional;

6.8.2. A alocação das faixas de numeração de ramais DDR deverá priorizar e absorver, sempre que viável técnica e legalmente junto à ANATEL, os sufixos numéricos e prefixos corporativos já historicamente utilizados pela unidade hospitalar. A disponibilização da infraestrutura interna de eletrodutos e caminhos de cabos nos prédios é de estrita responsabilidade da CONTRATANTE;

6.8.3. A CONTRATADA deve seguir estritamente as normas internacionais estabelecidas pela ABNT, ITU-T, IETF, ANATEL e as resoluções técnicas vigentes expedidas pela ANATEL;

6.8.4. Todos os parâmetros lógicos, endereçamentos IP e rotas de chamadas deverão ser alinhados em reuniões técnicas de pré-projeto, cabendo à equipe técnica da CONTRATANTE a validação das configurações recomendadas;

6.8.5. Deverá ser apresentado pela CONTRATADA cronograma detalhado de execução das etapas de transição e ativação de circuitos, com indicação dos responsáveis e prazos estimados de início e conclusão de cada fase;

6.8.6. A CONTRATADA deve utilizar como parâmetros de medição de qualidade técnica os indicadores definidos no Regulamento de Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL - Resolução ANATEL nº 717/2019, ou norma superveniente).

7. SELEÇÃO DE FORNECEDORES

- 7.1. A natureza dos serviços de telecomunicações a serem contratados é classificada como comum, visto que seus padrões de desempenho, disponibilidade e métricas de qualidade técnica podem ser objetiva e comercialmente definidos por meio de especificações usuais e padronizadas no mercado, em estrita consonância com o Regulamento de Compras e Contratos da HU BRASIL.
- 7.2. Em razão do enquadramento do objeto como serviço comum, a contratação será realizada mediante Pregão Eletrônico, observadas as disposições do Regulamento de Compras e Contratos da HU BRASIL versão 3.0 e da legislação aplicável.
- 7.3. A proposta de preços deverá ser apresentada conforme modelo constante do edital e seus anexos, contendo, no mínimo:
- a) valor global da contratação;
 - b) preços unitários de todos os itens que compõem a planilha de formação de preços;
 - c) detalhamento dos valores relativos à assinatura mensal, instalação/habilitação e tarifas por minuto para cada modalidade de ligação;
 - d) declaração de que os preços ofertados compreendem todos os custos diretos e indiretos, tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, seguros, equipamentos, materiais, instalação, suporte técnico e demais despesas necessárias à perfeita execução do objeto;
 - e) prazo de validade da proposta de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação.
- 7.4. O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL, considerando o conjunto dos serviços e itens que compõem a solução contratada.
- 7.5. O certame adotará o modo de disputa aberto, com apresentação de lances públicos e sucessivos pelos licitantes, visando ampliar a competitividade e assegurar a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.
- 7.6. O intervalo mínimo entre os lances será de 0,75%.
- 7.7. Qualificação Técnica
- 7.7.1. As empresas deverão comprovar a aptidão para a prestação dos serviços em características e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)/certidão(ões)/declaração(ões) fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, nos termos definidos a seguir:
- 7.7.1.1. A licitante deverá comprovar, mediante a apresentação de Atestado de Capacidade Técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado em seu nome, a execução de solução similar de STFC por um período mínimo de 12 (doze) meses em serviço compatível em características, quantidades e complexidade, admitindo-se o somatório de atestados de períodos distintos para fins de composição do prazo.
- 7.7.1.1.1. Atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorridos no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior devendo ser comprovado por meio do contrato;
- 7.7.1.1.2. Atestado(s) que se refiram a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 7.7.1.1.3. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, podendo ser exigida, nos casos de dúvida justificada por parte do agente de licitação, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.
- 7.7.1.2. O Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para exploração dos serviços objeto deste Termo de Referência, subscrito pela Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL.
- 7.8. Participação Exclusiva (ME/EPP)
- 7.8.1. Justifica-se a **não aplicação da exclusividade** (Art. 48, I) e da reserva de cota de até 25% (Art. 48, III) para Microempresas e Empresas de Pequeno Porte, com fulcro no **Art. 49, inciso III da Lei Complementar nº 123/2006**, por entender que tal medida não se apresenta vantajosa para a Administração e compromete a natureza do objeto, conforme as razões técnicas abaixo:
- 7.8.2. O objeto da presente contratação – Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) via entroncamento digital SIP – constitui uma **solução tecnológica indivisível**. A natureza do serviço exige a instalação de um link físico/lógico único para suporte de 60 canais e 300 ramais DDR. A reserva de cota para ME/EPP implicaria na necessidade de contratar uma segunda operadora para gerir parte do tráfego ou dos ramais, o que exigiria a duplicação de equipamentos de interface (gateways), novos custos de instalação e complexidade técnica de integração de rotas, tornando a operação economicamente ineficiente e tecnicamente temerária.
- 7.8.3. A prestação de serviços de telefonia de grande porte (com centenas de DDRs e troncos SIP) demanda que a contratada possua **outorga da ANATEL** e infraestrutura de rede própria ou interconectada de alta disponibilidade. O mercado de STFC é intensivo em capital e tecnologia, sendo raro encontrar ME/EPPs que operem com a robustez necessária para atender a demanda crítica de uma unidade hospitalar. A imposição de exclusividade ou reserva de cotas elevaria drasticamente o risco de **licitação deserta ou fracassada**, prejudicando a continuidade do serviço público essencial.
- 7.8.4. Sob o aspecto da **economicidade (Art. 49, III, LC 123/06)**, o fracionamento do volume de minutos em lotes menores desestimula a participação de grandes operadoras, que oferecem tarifas reduzidas justamente em função do ganho de escala (volume total de tráfego). A fragmentação resultaria em preços unitários por minuto superiores aos de mercado, representando um prejuízo direto ao erário e ferindo o princípio da seleção da proposta mais vantajosa.
- 7.8.5. Além disso, a gestão de múltiplos contratos para um mesmo sistema de comunicação dificultaria a **fiscalização e a manutenção**. Em caso de interrupção do sinal, a existência de duas operadoras no mesmo ambiente tecnológico geraria um "conflito de responsabilidades" quanto à origem da falha, retardando o tempo de reparo em um ambiente (hospitalar) onde a comunicação imediata pode ser vital para a segurança dos pacientes.
- 7.8.6. Portanto, em observância ao **Princípio da Eficiência** e visando garantir a segurança operacional e a vantajosidade econômica, entende-se que a ampla participação é a via que melhor protege o interesse público no presente certame.
- 7.9. Outras Exigências de Habilitação
- 7.9.1. As condições de participação, exigências de capacidade econômico-financeiras, de habilitação jurídica e de comprovação de regularidades fiscal, de seguridade social e trabalhista estão previstas no edital do certame.
- 7.9.2. As demais cláusulas específicas que irão regular a seleção de fornecedores constam no edital.

8. DA FORMALIZAÇÃO, VIGÊNCIA E INÍCIO DA EXECUÇÃO

- 8.1. Os serviços objeto do presente Termo de Referência serão formalizados mediante celebração de Termo de Contrato.
- 8.2. A licitante convocada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua notificação oficial, para assinar o instrumento contratual, sob pena de decair do direito, salvaguardadas justificativas aceitas pela Administração.
- 8.3. O contrato a ser firmado terá vigência inicial de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, conforme disposições regulamentares internas da HU BRASIL.
- 8.4. A execução dos serviços e início dos testes técnicos de ativação deverão ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, prorrogáveis por justificativa técnica.
- 8.5. O contrato poderá ser prorrogado por períodos sucessivos até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento da HU BRASIL, por se tratar de serviço de natureza continuada.

9. GESTÃO DO CONTRATO

9.1. A execução contratual será acompanhada, fiscalizada e coordenada pelos seguintes atores administrativos designados por meio de portaria específica da CONTRATANTE, tendo como responsabilidades:

9.1.1. Gestor do Contrato;

- a) Gerir a execução do contrato.
- b) Orientar a Fiscalização.
- c) Encaminhar ordens de fornecimentos.
- d) Tratar dos desvios de qualidade da prestação do serviço, quando necessário.
- e) Monitorar a execução do contrato.
- f) Autorizar a emissão de notas de faturamento.
- g) Atestar a nota fiscal.
- h) Encaminhar nota fiscal para pagamentos.

9.1.2. Fiscalização Técnica;

- a) Emitir ordens de fornecimentos.
- b) Monitorar a execução do contrato.
- c) Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização.
- d) Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais.
- e) Mediar conflitos na execução.
- f) Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias.
- g) Emitir o Termo de Recebimento Provisório - TRP.
- h) Emitir o checklist de Validação dos Equipamentos.
- i) Emitir o Termo de Recebimento Definitivo - TRD.
- j) Registrar os chamados técnicos e acompanhar os acordos de níveis de serviços.

9.1.3. Fiscalização Administrativa.

- a) Acompanhar rotineiramente a entrega dos equipamentos contratados, quanto aos aspectos administrativos, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas verificados.
- b) Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis.
- c) Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que houver dúvida sobre a providência a ser adotada.
- d) Zelar por uma adequada instrução processual, quanto à correta juntada de documentos e verificação das regularidades fiscais;
- e) Verificação das regularidades trabalhistas.
- f) Verificação das regularidades previdenciárias.
- g) Acompanhar o saldo de empenho.
- h) Formalizar o encerramento Contratual.

9.1.4. Preposto:

- a) Realizar a gestão das Ordens de Fornecimentos e de outras demandas referentes à Administração do CONTRATO.
- b) Acompanhar a execução das Ordens de Fornecimento.
- c) Assegurar-se de que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Fornecimento.
- d) Informar ao CONTRATANTE sobre os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- e) Elaborar documentos (relatórios gerenciais, relatórios de impacto) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Fornecimentos.

- f) Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para entrega dos equipamentos contratados.
- g) Zelar pela qualidade dos serviços prestados.
- h) Exigir da equipe técnica da CONTRATADA o cumprimento de suas atribuições e adequação das atividades de acordo com as recomendações técnicas do fabricante, mormente quando estas, envolverem problemas e requisitos obrigatórios de segurança e compatibilidade.

9.2. A comunicação oficial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA será realizada preferencialmente por meio eletrônico institucional (e-mail), garantindo-se o registro formal histórico de todas as ordens de serviço, notificações e solicitações expedidas no curso da avença.

10. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

10.1. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração de aspectos correlatos ao resultado esperado dos serviços contratados, como exemplifica o art. 47 e no ANEXO V, item 2.6, i, ambos da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017.

10.2. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto contratado e utilizará o Anexo A (Instrumento de Medição de Resultado - IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, conforme previsto no Item 9 deste Termo de Referência, intitulado Modelo de Gestão do Contrato, Critérios de Medição deste Termo de Referência, devendo promover o redimensionamento do pagamento de cada nota fiscal/fatura com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA não atingir os padrões estabelecidos no referido instrumento:

10.3. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado - IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos e instrumentos auxiliares de avaliação da prestação dos serviços.

10.4. Durante a execução do objeto, a equipe de fiscalização do CONTRATANTE deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer DA CONTRATADA a correção de faltas, falhas e irregularidades constatadas.

10.5. A fiscalização do CONTRATANTE deverá realizar a avaliação e apresentar mensalmente ao preposto da CONTRATADA os resultados de cumprimento dos requisitos da execução do objeto, bem como dos indicadores de desempenho, qualidade e satisfação dos serviços prestados, além de requerer a adequação, sempre que houver descumprimento ou atuação em níveis inferiores ao ajustado.

10.6. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho, qualidade e satisfação da prestação dos serviços.

10.7. A CONTRATADA poderá apresentar justificativas para a prestação do serviço com níveis de conformidade, desempenho, qualidade e satisfação inferiores aos exigidos, que serão analisadas pela fiscalização do CONTRATANTE, podendo ser acatadas ou não, a depender a comprovação da excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador. Neste caso, as ocorrências não serão contabilizadas para a medição dos indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

10.8. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores do Instrumento de Medição de Resultado - IMR, além dos fatores redutores, poderão ser aplicadas sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

10.9. A fiscalização do CONTRATANTE poderá realizar avaliações diárias, semanais ou mensais, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços contratados.

10.10. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5/2017, aplicável no que for pertinente à contratação, bem como não excluem demais disposições do Regulamento de Compras e Contratos da Ebserh e das legislações vigentes que forem aplicáveis ao caso.

11. DA VISTORIA TÉCNICA

11.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, a LICITANTE poderá, a seu critério, realizar vistoria técnica nas instalações do local de execução dos serviços, promovendo, por sua conta e risco, todos os levantamentos que considerar necessários à formulação de sua proposta.

11.2. A vistoria, quando realizada, deverá ser previamente agendada e acompanhada por representante designado pela CONTRATANTE, em horário comercial, por meio do seguinte contato:

11.2.1. Setor de Infraestrutura Física (SEIF) Telefone: (79) 3632-2114 ou pelo e-mail: wanessa.nascimento.1@hulbrasil.gov.br ou seif.hul@hulbrasil.gov.br

11.3. A realização de vistoria técnica é facultativa, podendo a licitante optar por sua realização ou apresentar Declaração de Dispensa de Vistoria Técnica, assumindo integral responsabilidade pelo conhecimento das condições locais de execução.

11.4. A vistoria poderá ser realizada pelo representante legal da licitante, devidamente identificado e qualificado, o qual será acompanhado por colaborador especialmente indicado pelo Setor de Infraestrutura do HUL-UFS/HUBRASIL.

11.5. A licitante deverá apresentar a **DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA** (assinada por representante do HUL-UFS/HUBRASIL) ou a **DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA TÉCNICA** (assinada pelo próprio representante legal da licitante), conforme modelos anexos a este Termo de Referência.

11.6. Ao optar pela realização da vistoria ou por sua dispensa, a empresa interessada atesta, sob as penas da lei, possuir pleno conhecimento das condições, restrições e peculiaridades inerentes à natureza e ao local de execução do objeto, assumindo total responsabilidade por eventuais omissões que possam impactar a execução contratual, não cabendo alegações futuras de desconhecimento para pleitear aditivos técnicos ou financeiros.

12. DA SUBCONTRATAÇÃO E CONSÓRCIO

12.1. É permitida a subcontratação de atividades acessórias, tais como instalação da infraestrutura física, lançamento de fibra óptica, obras civis de pequeno porte e apoio técnico local, permanecendo vedada a subcontratação da prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), do gerenciamento do troncoamento SIP, da operação da rede e da responsabilidade técnica perante a CONTRATANTE.

12.2. É expressamente vedada a subcontratação completa do objeto ou da parcela de maior relevância técnica (parcela principal) da obrigação.

12.3. A subcontratação dependerá de autorização prévia e por escrito da CONTRATANTE, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução da parcela correspondente do objeto.

12.4. A possibilidade de subcontratação parcial é motivada pelo fato de que a localidade em que o HUL está inserido consiste em região interiorana do estado de Sergipe, peculiaridade geográfica que poderia reduzir a competitividade do certame;

12.5. Em qualquer hipótese de uso de serviços de terceiros, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades das demais empresas, bem como responder perante a HU BRASIL pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais.

12.6. São vedadas, ainda:

12.6.1. A subcontratação de microempresas e empresas de pequeno porte que estejam participando da presente licitação; e

12.6.2. A subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte que tenham um ou mais sócios em comum com a empresa contratada.

12.7. Será admitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio, com o objetivo de ampliar a competitividade e possibilitar a participação de empresas que, isoladamente, não possuam capacidade suficiente para o fornecimento integral do objeto.

13. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

13.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com ou em outra pessoa jurídica, desde que:

13.1.1. Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

13.1.2. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato original;

13.1.3. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e ocorra a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. As cláusulas específicas que irão estabelecer as sanções administrativas relacionadas à seleção de fornecedores constam no Edital e os critérios de sanções administrativas relacionadas à gestão contratual constam no Contrato.

15. SIGILO DO ORÇAMENTO ESTIMADO

15.1. Em conformidade com o art. 30 do RCC 3.0 da HU Brasil, os preços referenciais adotados para esta licitação são sigilosos, sendo tornados públicos apenas após a fase de lances das propostas, durante a etapa externa do certame.

15.2. O caráter sigiloso do orçamento estimado para a contratação não prevalecerá para os órgãos de controle interno e externo.

15.3. Registra-se que a estimativa de preços para esta contratação foi realizada no Processo SEI nº 23817.013495/2026-85, em que consta a memória de cálculo para a estimativa de toda demanda da contratação.

16. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Plano Anual de Compras (PAC 2026), observados os prazos de início do planejamento da contratação previstos no RCC 3.0, bem como no Plano de Aplicação de Recursos/Acordo Organizativo de Compromissos (AOC 2026).

16.2. As despesas do ano subsequente estarão submetidas à dotação orçamentária própria prevista para atendimento da presente finalidade, a ser consignada pelo HUL-UFS/HU BRASIL.

17. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

17.1. A apuração, medição, avaliação e condução dos trâmites de pagamento dos serviços executados para o cumprimento do objeto proposto neste Termo de Referência e seus Anexos serão realizadas mensalmente.

17.2. O recebimento dos serviços será realizado em 02 (duas) etapas, denominadas recebimento provisório e recebimento definitivo das execuções.

17.3. O recebimento provisório dos serviços executados será realizado pelo(s) fiscal(is) técnico(s) da contratação.

17.4. Para o recebimento provisório dos serviços executados, o preposto da CONTRATADA deverá submeter para avaliação do fiscal técnico da contratação toda a documentação comprobatória dos serviços prestados.

17.5. O fiscal técnico da contratação realizará a avaliação e medição basilar, quantitativa, dos serviços executados, observando o cumprimento das especificações deste Termo de Referência.

17.6. Eventuais divergências entre as informações apresentadas pelo preposto da CONTRATADA e o resultado das avaliações, apurações e medições realizadas pela fiscalização do CONTRATANTE irão ensejar a aplicação de glosas para as diferenças a menor ou a indicação da necessidade de correção quando houver divergências a maior, ou itens não informados.

17.7. Eventuais falhas, faltas ou inconformidades documentais serão apontadas para correção.

17.8. Além deste procedimento, o(s) fiscal(is) técnico(s) da contratação procederá(ão) com a avaliação qualitativa dos serviços prestados a cada período por meio da aplicação dos indicadores de Instrumento de Medição de Resultados - IMR.

17.9. A aplicação dos indicadores de Instrumento de Medição de Resultados - IMR resultará em descontos sobre os valores mensais de prestação de serviços inicialmente apurados nos procedimentos iniciais de avaliação, medição e apuração basilares, toda a vez que não for atingido o nível estabelecido em cada indicador.

17.10. A glosa financeira decorrente da apuração do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) corresponderá ao percentual de ajuste associado ao indicador que apresentar o resultado mais gravoso para a Contratada.

17.11. Para fins de aplicação deste critério, não haverá cumulação de glosas entre os indicadores avaliados no mesmo período, sendo aplicado exclusivamente o maior percentual de ajuste identificado dentre aqueles apurados.

17.12. A aplicação da glosa não afasta a possibilidade de adoção das demais medidas administrativas previstas no contrato, incluindo a emissão de notificações, a solicitação de plano de ação corretiva e a aplicação de sanções administrativas, quando cabíveis.

17.13. O valor de pagamento mensal a ser executado será apurado por meio da conjugação de ambas as avaliações, a basilar, a quantitativa, e a qualitativa.

17.14. A CONTRATADA será notificada sobre eventuais problemas ou inconformidades verificadas, sejam quantitativas, documentais ou qualitativas.

17.15. A CONTRATADA poderá justificar os fatos incorridos, que serão analisados pela fiscalização técnica, podendo ter apoio do gestor da contratação, os quais decidirão pela sua aceitação ou não as justificativas, seguindo as condutas tratadas neste Termo de Referência.

17.16. Caso a CONTRATADA resolva por não interpor justificativas ou se estas não forem acatadas, deverá providenciar a pronta correção dos problemas e inconformidades incorridos, seja para subsidiar a condução dos demais procedimentos afetos ao pagamento ou para reorientar e corrigir condutas futuras para o atingimento dos objetivos, qualidade e desempenho esperados.

17.17. O procedimento será repetido quantas vezes forem necessárias e o(s) fiscal(is) técnico(s) da contratação terá(ão) o prazo de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de protocolo da documentação, para proceder com as avaliações, apurações e medições quantitativas, basilares, e de desempenho, qualitativas, sendo reiniciado este prazo quando apresentadas novas informações pelo preposto da CONTRATADA.

17.18. Após concluídas estas avaliações e resolvidas as pendências, o(s) fiscal(is) técnico(s) reportará(ão) os resultados para o gestor da contratação e, havendo concordância de ambos sobre os resultados avaliativos, notificará o preposto da CONTRATADA sobre a necessidade de emissão da nota fiscal/fatura do período.

- 17.19. Caso não haja concordância do gestor da contratação em relação aos resultados da avaliação da fiscalização do CONTRATANTE, este indicará as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando formalmente à CONTRATADA as respectivas correções. Neste caso, serão adotados procedimentos correlatos àqueles acima relacionados para tratamento dos problemas e inconformidades ainda pendentes.
- 17.20. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida com base no valor final apurado pela fiscalização e acatado pelo gestor da contratação.
- 17.21. A fiscalização da contratação informará ao preposto da CONTRATADA o valor a ser considerado para a emissão da nota fiscal/fatura de cada período.
- 17.22. A fiscalização da contratação providenciará a elaboração de relatório circunstanciado sobre a avaliação dos serviços prestados em cada período, com registro, análise e conclusão acerca de ocorrências e inconformidades verificadas, o qual será encaminhado ao gestor do Contrato para recebimento definitivo das execuções.
- 17.23. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor ou empregado público do Hospital, o relatório do fiscal técnico deverá conter registro, análise e conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 17.24. O recebimento definitivo do objeto contratado constitui o ateste da execução da despesa, será realizado pelo gestor da contratação em termo circunstanciado de ateste, por meio de documento próprio ou junto ao relatório da fiscalização, e é requisito para a instrução do processo de pagamento, ressalvadas as hipóteses de pagamento antecipado previstas no art. 186 do RCC 3.0.
- 17.25. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA por imperfeições ou prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

18. DO PAGAMENTO

- 18.1. Os pagamentos serão realizados mensalmente em conformidade com os serviços efetivamente prestados, mediante medição quantitativa e avaliação qualitativa das execuções, contra a apresentação de nota fiscal/fatura, que deverá conter os valores da parcela mensal apurados.
- 18.2. A avaliação qualitativa dos serviços prestados será realizada com a aplicação de Instrumento de Medição de Resultados - IMR, com o uso dos indicadores previstos no Anexo A (IMR).
- 18.3. A remuneração dos serviços prestados a cada mês será realizada com base na conjugação da medição quantitativa da execução do objeto proposto e da avaliação qualitativa dos resultados destas execuções.
- 18.4. Na aplicação dos indicadores do Instrumento de Medição de Resultados - IMR serão adotados os parâmetros e critérios previstos no Anexo A (IMR).
- 18.5. Os indicadores de composição do Instrumento de Medição de Resultado - IMR foram elaborados com base nas especificidades do objeto contratual e consideram a necessidade de garantir a qualidade e a efetividade dos serviços contratados.
- 18.6. Quanto à medição quantitativa do serviço prestado:
- 18.6.1. Ao final de cada mês, o preposto da CONTRATADA deverá providenciar a elaboração e encaminhar para a fiscalização do CONTRATANTE, o relatório mensal, em arquivo de Excel, com informações quantitativas que demonstrem a composição de valor dos serviços prestados no mês encerrado.
- 18.6.2. O relatório mensal deverá ser encaminhado devidamente acompanhado de todos os documentos necessários para a comprovação das informações prestadas.
- 18.6.3. A fiscalização do CONTRATANTE deverá analisar as informações quantitativas prestadas pelo preposto da CONTRATADA e retornar o resultado de sua avaliação em até 05 (cinco) dias úteis, contados da data de seu recebimento, observando-se:
- 18.6.4. Se as planilhas, informações, relatório e comprovantes apresentados forem acatados e aprovados, a fiscalização do CONTRATANTE deverá apresentar a avaliação qualitativa por meio da aplicação dos Instrumentos de Medição de Resultados - IMR adotados e informar os resultados obtidos para o preposto da CONTRATADA;
- 18.6.5. Se as planilhas, informações, relatório e comprovantes apresentados forem julgados incorretos, a fiscalização do CONTRATANTE deverá notificar o preposto da CONTRATADA e solicitar a sua correção com a maior brevidade possível.
- 18.6.6. O procedimento de que trata o item anterior será realizado quantas vezes forem necessárias até a entrega adequada de toda a documentação de suporte e comprovação exigida para pagamento dos serviços a cada mês.
- 18.7. Quanto à medição qualitativa dos serviços prestados:
- 18.7.1. O CONTRATANTE deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA um Relatório com os resultados do IMR em 2 (dois) dias úteis contados a partir do encerramento do período de avaliação.
- 18.7.2. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa, em até 2 (dois) dias úteis, para a prestação de serviços com nível de qualidade e desempenho abaixo do esperado, a qual estará sujeita a avaliação e julgo da fiscalização do CONTRATANTE, que poderá aceitá-la, desde que comprovada à excepcionalidade da ocorrência.
- 18.7.3. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade e descumprimento dos níveis de qualidade e desempenho exigidos para a prestação dos serviços contratados, bem como quando forem ultrapassados os níveis mínimos previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, poderão ser aplicadas demais sanções previstas no contrato.
- 18.7.4. Após adequação e correção de eventuais falhas de informação ou de comprovações e, depois de apurado e informado o resultado da aplicação do Instrumento de Medição de Resultados - IMR, da CONTRATADA deverá providenciar a emissão da nota fiscal/fatura de cobrança dos serviços prestados no mês, em até 2 (dois) dias úteis.
- 18.7.5. Em todos os casos, o preposto da CONTRATADA somente deverá providenciar a emissão da nota fiscal/fatura de cobrança dos serviços prestados após avaliação qualitativa, com a aplicação dos Instrumentos de Medição de Resultados - IMR, pela fiscalização do CONTRATANTE.
- 18.7.6. A fiscalização do CONTRATANTE avaliará constantemente a execução do objeto contratual, além de utilizar o Instrumento de Medição de Resultado - IMR para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento dos valores apurados para pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA incorrer em índices abaixo do esperado.
- 18.7.7. A utilização do Instrumento de Medição de Resultado - IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços contratados ou mesmo de outras sanções, quando for o caso.
- 18.7.8. Durante a execução contratual, a fiscalização do CONTRATANTE irá acompanhar e monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços prestados para evitar a sua degeneração, e conforme o caso, deverá requerer ao preposto da CONTRATADA adoção de medidas para a correção e superação de inconformidades, faltas, falhas e irregularidades.
- 18.7.9. O prazo para pagamento será de 30 (trinta) dias contados do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura.
- 18.7.10. As notas fiscais/faturas deverão ser protocoladas junto ao CONTRATANTE, após conferência e aprovação da equipe de fiscalização, do Relatório Mensal, bem como outros documentos julgados necessários pela equipe de fiscalização contratual para a melhor

comprovação do cumprimento das obrigações assumidas.

18.7.11. O pagamento somente será efetuado após o ateste definitivo, pela fiscalização do CONTRATANTE, da Nota Fiscal/Fatura apresentada pelo preposto da CONTRATADA, que conterá o detalhamento dos serviços cobrados e será acompanhada dos demais documentos comprobatórios, relatórios e outros exigidos neste Termo de Referência.

18.7.12. O ateste fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA com os serviços efetivamente prestados e níveis de qualidade de execução apurados.

18.7.13. Havendo erro ou incorreção nas notas fiscais/fatura apresentadas ou nos documentos comprobatórios e relatórios exigíveis na contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie a correção, adequação e saneamento das situações apontadas. Nesta hipótese, a contagem do prazo de pagamento será reiniciada após o protocolo da nota fiscal/fatura ou documentação regularizadas, conforme a situação, fato que não acarretará qualquer ônus para o CONTRATANTE.

18.8. A nota fiscal/fatura de cobrança dos serviços prestados deverá conter ao menos as seguintes informações:

18.8.1. Data da emissão e prazo de validade;

18.8.2. Dados da CONTRATADA, conforme preâmbulo do Contrato;

18.8.3. Número do instrumento contratual adotado pelo CONTRATANTE;

18.8.4. Dados do CONTRATANTE;

18.8.5. Descrição clara do objeto da contratação;

18.8.6. Período referencial de cobrança dos serviços;

18.8.7. Valor cobrado pelos serviços prestados em conformidade com as condições contratuais firmadas, discriminando valor unitário e valor total.

18.9. Ocorrerá a retenção ou glosa no pagamento de cada nota fiscal/fatura, sem prejuízo de demais sanções cabíveis, nas hipóteses em que a CONTRATADA incorrer em situações tais como:

18.9.1. Não atingir o desempenho ou produzir os resultados esperados, deixar de executar ou não executar o objeto contratado com a qualidade mínima exigida;

18.9.2. Deixar de utilizar os recursos exigidos para a execução contratual ou utilizá-los com quantidade inferior à demandada;

18.10. Antes do pagamento de cada nota fiscal/fatura, o CONTRATANTE realizará a verificação das condições de habilitação da CONTRATADA, juntando os resultados ao processo de pagamento, considerando as seguintes consultas:

18.10.1. Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal - CADIN;

18.10.2. Certidão Negativa de Licitantes Inidôneos - TCU;

18.10.3. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa - CNJ;

18.10.4. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS;

18.10.5. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou, na falta deste último:

18.10.6. Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União - CND;

18.10.7. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual

18.10.8. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

18.10.9. Certidão de Regularidade do FGTS - CRF.

18.11. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, nos termos da Instrução Normativa nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, da Secretaria da Receita Federal do Brasil, inclusive quanto ao artigo 31 da Lei nº 8.212, de 1991.

18.12. Quanto ao Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS), será observado o disposto na legislação estadual aplicada.

18.13. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

18.14. Será considerada como data do pagamento o dia em que constar como emitida a Ordem Bancária de Crédito para pagamento.

18.15. O CONTRATANTE não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato.

18.16. No caso de atraso pela CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA/IBGE ao ano de correção monetária.

19. DA GARANTIA

19.1. Não será exigida garantia de execução do contrato.

20. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

20.1. A inclusão da presente demanda no Plano de Contratações Anual (PAC 2026) justifica-se pela reestruturação administrativa ocorrida após o período de levantamento de dados (novembro de 2025). À época, a gestão dos serviços de telefonia não competia ao Setor de Infraestrutura, o que impediu sua inclusão originária. Com a assunção desta atribuição e a iminente expiração do acordo de cooperação com a Universidade Federal de Sergipe (UFS) — que historicamente supriu as necessidades da unidade —, torna-se imperativa a formalização de contrato próprio para garantir a autonomia e a continuidade das atividades hospitalares. Ademais, a contratação converge com os seguintes objetivos estratégicos institucionais:

20.1.1. Continuidade e Eficiência Operacional: O provimento de STFC com entroncamento SIP e tecnologia DDR assegura a infraestrutura crítica de comunicação para as unidades administrativas e assistenciais. A disponibilidade de canais de voz é indispensável ao atendimento direto ao cidadão, à regulação de leitos e à interlocução entre equipes de saúde.

20.1.2. Racionalização de Gastos e Autonomia Financeira: A transição para um contrato próprio e centralizado (Local e LDN em interface única) permite melhor controle do faturamento e economia de escala. A configuração de 60 canais para 300 ramais otimiza o uso dos recursos públicos, pagando-se pela capacidade de tráfego real necessária.

20.1.3. Interdependência Estratégica e Preservação de Ativos: A contratação guarda sinergia direta com o Contrato nº 03/2023 (Manutenção e Locação de Equipamentos). Ao garantir o tráfego de voz compatível com o hardware existente, a Instituição assegura o pleno aproveitamento dos investimentos já realizados em sua central telefônica.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

21.1. O presente documento segue assinado pelos integrantes da equipe de planejamento, pela autoridade máxima da área Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.

21.2. Este Termo de Referência foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação, designada por meio da Portaria nº 163 (59496736).

22. ANEXOS

- 22.1. Anexo A - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) 62946701;
22.2. Anexo B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA 62946745;
22.3. Anexo C - MODELO DE DISPENSA DE VISTORIA 62946807;
22.4. Anexo D - MODELO PROPOSTA 63398837;
22.5. Anexo E - MODELO DA ORDEM DE FORNECIMENTO
22.6. Anexo F - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO

Elaborado por:

Equipe de Planejamento da Contratação

(Assinado Eletronicamente)

Wanessa Lima do Nascimento

Assistente Administrativo

Coordenadora da EPC

Hospital Universitário de Lagarto - HUL/UFS

SIAPE: 351****

(assinado eletronicamente)

José Airton Tavares de Jesus Junior

Engenheiro eletricista

Membro da EPC

Hospital Universitário de Lagarto - HUL/UFS

SIAPE: 342****

(assinado eletronicamente)

Marcus Vinicius Santana Poleti

Chefe do Setor de Gestão e Processos e Tecnologia da Informação

Membro da EPC

Hospital Universitário de Lagarto - HUL/UFS

SIAPE: 195****

(assinado eletronicamente)

Gérsica Viana Ribeiro

Analista de Tecnologia da Informação

Membro da EPC

Hospital Universitário de Lagarto - HUL/UFS

SIAPE: 350****

(Assinado Eletronicamente)

Luan Roberto Borges dos Santos

Assistente Administrativo

Membro da EPC

Hospital Universitário de Lagarto - HUL/UFS

SIAPE: 131****

De acordo.

Aprovo o presente Termo de Referência.

Encaminhe-se à Divisão de Administração e Finanças para apreciação.

(assinado eletronicamente)

Alice Valéria Carregosa Silva

Gerente Administrativa em Exercício

ANEXO E - MODELO DA ORDEM DE FORNECIMENTO

1. IDENTIFICAÇÃO

Pregão Eletrônico nº	
Contrato / ARP nº	

Unidade Solicitante	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LAGARTO - UASG 155910
Nota de Empenho nº	
Solicitação de Compra nº	

Contratada	
CNPJ	
Endereço	
Endereço Eletrônico	

2. ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS

Item	Descrição	Apresentação	Marca	Catmat	Cod HuBrasil	Cod. AGHU	Qtde.	Valor unit.	Valor total
								R\$	R\$
								R\$	R\$
								R\$	R\$

3. PRAZOS E CONDIÇÕES DE ENTREGA

Prazo para entrega	Conforme prazos estabelecidos no Termo de Referência
Data prevista para entrega	Conforme estabelecido no Termo de Referência
Condições para entrega	Conforme estabelecido no Termo de Referência
Local de entrega	Conforme estabelecido no Termo de Referência
Horário de entrega	Conforme estabelecido no Termo de Referência
Contato para entrega	Conforme estabelecido no Termo de Referência

4. INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

Programação de Entrega:
Demais observações Relevantes:
Aplicação de Penalidades : Conforme estabelecido no Edital, seus anexos, Ata de Registro de Preços e/ou Contrato.

(assinado eletronicamente)

Equipe de Fiscalização da Ata de Registro de Preços / Contrato
Portaria de Designação nº

ANEXO F - MODELO DO TERMO DE RECEBIMENTO

1. IDENTIFICAÇÃO

Pregão Eletrônico nº	
Contrato / ARP nº	
Unidade Contratante	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DE LAGARTO - UASG 155910
Nota de Empenho nº	

Contratada	
CNPJ	
Endereço	
Endereço Eletrônico	

2. DADOS DA ORDEM DE FORNECIMENTO

Ordem de Fornecimento nº	
Valor total	
Remessa referente aos itens entregues	
Valor da remessa	
Data prevista para entrega dessa remessa	

3. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

Nota Fiscal nº	
Data de recebimento dos materiais	
Data do Termo de Recebimento Provisório	

Manifestação da Equipe de Fiscalização da Ata de Registro de Preços ou do Contrato

☐ Cumprimento integral das obrigações	☐ Cumprimento parcial das obrigações
Observações:	Observações (obrigatório):
A validade de todos os insumos entregues está de acordo com o previsto no Termo de Referência?	☐ Sim
	☐ Não (implica em não recebimento dos itens com validade incorreta ou solicitação de Carta de Compromisso de Troca)
Houve atraso injustificado na entrega dos insumos?	☐ Sim (Nº dias de atraso, resultando em aplicação de multa)
	☐ Não (pagamento integral)
Valor devido antes do ajuste no pagamento (referente os itens efetivamente entregues, cumprindo os requisitos do Termo de Referência, com base na Ordem de Fornecimento)	R\$
Valor da Multa Aplicada	R\$
Valor devido à empresa contratada (valor devido deduzido da multa)	R\$

Atesto o recebimento definitivo do objeto, nos termos indicados acima, após verificada a sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta.

O recebimento definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

(assinado eletronicamente)

Equipe de Fiscalização da Ata de Registro de Preços / Contrato
Portaria de Designação nº



Documento assinado eletronicamente por **Gersica Viana Ribeiro, Analista de Tecnologia da Informação**, em 31/07/2026, às 15:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Airton Tavares De Jesus Júnior, Engenheiro(a) Eletricista**, em 03/08/2026, às 09:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luan Roberto Borges dos Santos, Assistente Administrativo**, em 03/08/2026, às 11:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wanessa Lima do Nascimento, Assistente Administrativo**, em 04/08/2026, às 12:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Alice Valéria Carregosa Silva, Gerente, Substituto(a)**, em 04/08/2026, às 13:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcus Vinicius Santana Poletti, Chefe de Setor**, em 04/08/2026, às 14:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **63349333** e o código CRC **1616B84E**.

Referência: Processo nº 23817.005813/2026-34 SEI nº 63349333